

DISCONTINUANCE OF WATER SERVICE

中止供水服务

政策：

帕德里水坝市政水区（区）将停止未能按照《规则与条例》和本《供水服务中止政策》付款的客户的供水服务。

目的：

制定本政策的目的是遵守政府法规 § 60371 及以下和《健康与安全法规》§ 116900 及以下等各方面有关因未付款而中断供水服务的法律。

范围：

本政策适用于由水区计算并发送的，处于拖欠状态并计划中止的所有水费账单。该政策旨在补充《水区规章》第 8 节的规定。如果本政策与《规则与条例》的任何规定相抵触，则以《规则与条例》为准。

欠款帐户：

水费每月收取，并支付给水区。所有关于供水和/或下水道服务的账单均应在水区通过邮寄或电子邮件发送时支付。在结单日期后 15 天内未付款的任何账单均被视为拖欠。

A. 帐单到期日/自动付款日期：

新的账单将列出水费和/或下水道费，并通知客户账单在结单日期后 15 天到期，以避免任何进一步的费用或行动。滞纳金将在账单上列出。对于已注册自动付款的客户，此类付款将在对结单日期后 15 天撤回。

B. 滞纳金：

如果在结单日期后第 24 天仍未收到付款，则将在第 25 天收取滞纳金。少于 \$ 30 的账单余额将不会收取滞纳金，该金额将转到下一张账单。

C. 新账单到期通知：

结单日期后第 28 天或前后，将生成新的帐单，其中除了新的水费和/或下水道费之外还列出了的逾期应付款。所有逾期费用都应现在支付。新帐单将通知客户未付费用，包括滞纳金，并且如果客户未立即付款，则将产生额外费用。新账单还将包括为避免服务中止而需要付款或付款安排的日期，为避免服务中断而要求付款安排的程序以及对账单提出上诉的程序。

c. 致住户/居住者的通知：

如果服务地址与记录客户的邮寄地址不同，或者如果房产所有人，经理或运营商是记录中房东租户的客户的情况下，通知也将额外邮寄给物业住户的地址。如果水区无法将邮寄的通知提供给水表主计量住址的居住者，则水区将做出另一种真诚的努力，即向居住者提供书面通知。该通知将声明该帐户已欠款，服务将在该通知中指明的日期终止，并且住户可以无需根据本政策支付该拖欠帐户应付款项而成为水区的客户。

d. 礼节性的电子邮件通知：

如果在结单日期后的第 55 天或之前未支付以前的余额，则会向提供了正确电子邮件地址给水区的客户发送礼节性电子邮件。该电子邮件通知客户他们需要在下星期一之前付款，以避免服务中止的通知和费用。

e. 电话通知：

水区将在停止服务之前至少 7 个工作日，通过合理真诚的努力电话联系记录的客户或与该客户居住的成年人。水区将提供此政策的书面副本，并讨论避免服务中断的选择。对于客户未提供或未及时更新的电话联系信息，水区不承担任何责任。

f. 服务中止的通知和费用:

如果在结单日期后的第 59 天还没有支付以前的余额, 则水区将在停工前至少 48 小时在场所的显眼位置张贴即将停止服务的通知。水区将在通知中提供本政策的副本, 也将收取通知费。

g. 中止和费用:

如果在结单日期后的第 75 天未支付逾期款项, 则该帐户将在第 76 天被终止使用, 并且无论电表是否已经关闭, 都将收取服务中止费。水区将通过关闭水表以及在某些情况下锁住水表来中止供水。

h. 恢复服务:

为了恢复因未付款而中断的供水服务, 客户必须在帐户上支付所有未偿还的费用, 并在必要时支付定金。一旦所有费用和押金都已支付, 水区将尝试尽快恢复供水, 但至少要在工作日结束前恢复供水如果在(周一至周四)下午 3:00 或周五 12:00 pm 之前收到付款/押金。否则, 供水服务将在下一个工作日打开。

在通过以下方式之一全额付款后, 正常工作时间内可以无需支付重新连接费而恢复供水服务: (1) 亲自到水区办公室; (2) 在线交易, 并由水区工作人员通过交易中的确认号进行验证; 或 (3) 通过水区的自动付款系统打电话, 确认码将会提供。付款必须由水区工作人员核实。如果尚未付款, 并且除水区工作人员以外和/或未经区授权的任何人打开了水, 该帐户将被处以罚款或其他费用。未经授权恢复服务而造成的任何损坏均由客户负责, 并可能由水区追究损失。

i. 非工作时间恢复服务:

周一至周四的下午 3:00 之后, 周五的中午 12:00 之后, 周末或节假日恢复的服务将收取加班费。所有未付的费用和押金都需要支付。除非客户已获悉非工作时间的费用并签署了确认该费用的协议, 否则在非工作时间将无法恢复服务。不允许接到服务电话的水区工作人员收取费用, 但他们会指导客户在下一个工作日与客户服务中心联系。非工作时间也无法恢复锁定的服务。

j. 先前中止服务的退款:

如果客户为恢复供水服务而尝试支付的费用被其金融机构退还到先前因未付款而终止的帐户, 并且水区恢复了服务, 则水区可以无需另行通知立即停止服务。对于退还的款项, 则不会另外发出终止的通知。

k. 付款安排:

水区客户可以请求付款安排, 其中包括延期, 未付余额的摊销或其他付款时间表。水区将考虑与请求有关的所有情况, 并确定是否有必要进行该安排。水区将选择可用的安排, 并设置还款期限。当客户遵循符合水区批准的安排时, 水区将不会中止服务。所有安排都必须在结单日期之后的第 75 天之前获得水区的批准。此外, 在安排生效期间, 所有后续账单必须保持在最新的状态。如果客户已获得安排, 但未能在该安排的到期日之前支付费用, 则水区提前至少五 (5) 个工作日在服务地址的显眼位置张贴最终中断服务意向通知后, 可以中止供水服务。最终的通知不会使客户接受水区的任何调查或审查。如果客户不遵守安排, 则本节将不会进行任何以后的安排。

l. 有特殊医疗和财务情况的客户的付款安排:

对于满足以下所有三个要求的客户, 水区将提供付款安排:

1) 客户或租户从获得执照的家庭医生处提交证明: 中断供水服务将威胁生命或严重威胁服务地址居民的健康和安全; 和

2) 客户无法在正常付款期内付款。可以通过以下两种方式之一来表明这一点: (a) 证明家庭中的某人是以下计划之一的接受者: CalWorks, CalFresh, 一般援助, Medi-Cal, 补充安全收入/州补充支付计划或加利福尼亚州妇女、婴儿和儿童特别营养补充计划; 或 (b) 根据如作伪证会被处分的规定宣布家庭收入低于联邦贫困线的 200%, 并填写《水区确认书》; 和

3) 客户愿意签订水区批准的付款安排。

对于满足上述条件的客户，水区将提供未付余额的延期，摊销或其他付款时间表。所选的付款方式及其条款将由水区自行决定。

客户有责任证明已满足上述条件。收到客户提供的文件后，水区将在七（7）天内查看文件，并且：（a）将水区选择的付款方式通知客户，并要求客户签署同意书以参加该安排；（b）向客户要求其他信息；或（c）通知客户未满足上述条件。

如果客户已根据本节获得付款安排，但是在至少六十（60）天内未支付根据该安排应支付的费用，或者在至少六十（60）天内未支付当前费用，则水区可能会在中止服务前至少五（5）个工作日，在服务地址上的显眼位置张贴了中止服务意向的最终通知后，开始停止供水服务。最终的通知不会使客户接受水区的任何调查或审查。如果客户未能满足付款安排的要求，则在两（2）年的期限内将不会根据本节进行未来的付款安排。

m. 上诉法案：

希望提出投诉或对帐单的有效性或准确性提出异议的客户，应在有关帐单寄出之日起 30 天之内，将适当执行的上诉表提交给水区的客户服务经理。书面请求应说明投诉的原因和/或质疑收费的依据。

客户可以在客户服务经理做出决定后的 14 天内向董事会秘书提交书面请求，以向 CEO / 总经理提出客户服务经理的决定提出上诉。

客户可以向首席执行官上诉委员会对首席执行官/总经理的决定提起上诉，在首席执行官/总经理做出决定的 14 天内向董事会秘书提交书面请求。书面请求应说明上诉理由，并应包括任何相关文件或证据。有关上诉委员会程序的其他信息，请参阅《水区规则与条例》第 8.7 节。

在上诉待决期间，水区不会因未付款而中断供水服务。在审核期间，在审核完成并将结果报告给客户之前，该帐户不会产生任何滞纳金或罚款。

n. 占用者或租户成为帐户客户的步骤：

本节仅适用于房东，住户服务地址的所有者，经理或运营商被列为记录客户并且因未付款而被告知有意中止供水服务的情况。

如果每个住户都同意服务条款和条件并符合水区规则和条例的要求，则水区将向其提供服务。但是，如果一个或多个居住者愿意并能够为随后的收费承担责任，以满足水区的要求，或者如果有合法手段有选择地中止不符合水区的规章制度要求的居住者服务，水区将为符合要求的居民提供服务。

为了有资格成为客户而无需支付欠款，居住者应核实记录的欠款客户是或曾经是房东，物业经理或法定代理人。验证可能包括租约，租赁协议，租金收据，表明居住者正在租赁财产的政府文件，或由水区自行决定的其他文件。同时需预先支付押金。

o. 其他规定：

除了中止供水服务外，水区还可以对未支付的供水服务费用寻求其他任何补救措施，包括但不限于通过对房地产提出留置权，提出索赔或法律诉讼或将未付金额转给债务公司。除了违反付款政策外，水区还保留因违反水区政策，规则或规定而中断供水的权利。

p. 联系信息：

如果客户对水费和/或下水道费有疑问或需要帮助，请致电 619.258.4600，周一至周四 8:00 am - 4:30 pm 或周五 8:00 am - 12:00 pm，与本地水区的客户服务人员联系。